

Foglio informativo Servizi vari

Informazioni sulla banca

Isybank S.p.A.

Sede Legale: Via Monte di Pietà,8 - 20121 MILANO
Numero Verde per chiamate dall'Italia: 800 303 303
Per chiamate dall'estero: +39.011.80.19.200.

Indirizzo Internet: www.isybank.com

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5692

Appartenente a: Gruppo Bancario Intesa Sanpaolo, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari - Socio Unico, Direzione e Coordinamento: Intesa Sanpaolo S.p.A

Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Registro delle Imprese di Milano, Codice Fiscale 05435910962

Società partecipante al Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" - Partita IVA 11991500015 (IT11991500015)

Codice ABI 03385

Che cosa sono i "Servizi vari"

Il documento riporta le condizioni dei seguenti servizi offerti dalla Banca:

- Copia documentazione / Documentazione relativa a singole operazioni;
- Pratiche di successione.

Servizi vari: caratteristiche e rischi

Copia documentazione / Documentazione relativa a singole operazioni

Il servizio prevede che la Banca fornisca, entro un termine congruo e comunque non oltre 90 giorni, al Cliente che lo richieda o agli aventi diritto (es. eredi), copia della documentazione inerente le operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni e copia dell'altra documentazione inerente ai rapporti bancari (ad es. estratti conto, duplicati di quietanze, ecc.) relativa agli ultimi dieci anni.

Resta ferma per il Cliente la facoltà di esercitare i diritti riconosciutigli dal Regolamento Europeo n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali.

Sono stati definiti degli importi commissionali fissi, a prescindere dal numero di pagine che compongono il singolo documento, differenziati in funzione della modalità di recapito:

- via posta elettronica;
- per raccomandata.

All'atto della richiesta, da effettuarsi contattando il numero verde 800.303.303, verrà indicato al richiedente il costo complessivo per la copia della documentazione richiesta e la modalità con la quale corrispondere tale importo.

Pratiche di successione

Attività svolta dalla banca e finalizzata alla gestione della pratica di successione ereditaria e allo svincolo delle somme agli aventi diritto (eredi/cointestatori).

Condizioni economiche

VOCI DI COSTO	VALORE	NOTE
Documentazione relativa a singole operazioni:		
Costo copia singolo documento recapitata via posta elettronica	1,95 €	
Costo copia singolo documento recapitata per raccomandata	4,45 €	
Pratiche di successione (costo per singola pratica)		
Per saldo complessivo, oggetto di successione, inferiore a 5.000 Euro	0,00 €	
Per saldo complessivo, oggetto di successione, superiore a 5.000 Euro	70,00 €	

Reclami

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- per posta ordinaria a **Ufficio Reclami IsyBank via Monte di Pietà 8, 20121 Milano**
- per posta elettronica alla casella assistenza.reclami@isybank.com
- per posta elettronica certificata (PEC) a assistenza.reclami@pec.isybank.com

La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento.

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative. Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF); per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Il Cliente e la Banca per l'esperimento del procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente possono ricorrere, anche in assenza di preventivo reclamo:

- al Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie-ADR. Il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it o chiesto alla Banca;
- oppure a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it. La Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF in parole semplici" e "Guida all'utilizzo del portale ABF"), il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario e la Sintesi del Regolamento di Conciliazione Permanente sono a disposizione del Cliente sul sito internet della Banca, nella sezione Reclami-Ricorsi-Conciliazione.

Se il contratto è concluso on line, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie, il Cliente consumatore residente nell'Unione Europea, Norvegia, Islanda o Liechtenstein, può anche utilizzare la Piattaforma ODR (Online Dispute Resolution) di cui al Regolamento UE n. 524/2013, sviluppata e gestita dalla Commissione europea.

Sulla Piattaforma ODR – che è accessibile al seguente link <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> - è disponibile anche l'elenco degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra i quali la Banca e il Cliente potranno di comune accordo individuare l'organismo cui demandare la risoluzione della controversia.